

Læse-, skrive- og regne-  
færdigheder hos voksne ledige  
Analyse af jobcentres, andre aktørers og  
a-kassers indsats

**Mærsk Nielsen HR**

Marts 2011

## **Mærsk Nielsen HR**

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: [lizzie@maersk-nielsen.dk](mailto:lizzie@maersk-nielsen.dk)

[www.maersk-nielsen.dk](http://www.maersk-nielsen.dk)

ISBN: 978-87-92324-19-1

Analysen er finansieret af Arbejdsmarkedsstyrelsens Centrale pulje for særlig beskæftigelsesindsats

Rapporten er udarbejdet af:

Gitte Vedel, Mærsk Nielsen HR

Lizzie Mærsk Nielsen, Mærsk Nielsen HR

## Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING.....</b>	<b>4</b>
Analysens formål .....	4
Analysemetoder .....	5
Rapportens opbygning .....	6
<b>2. OPSAMLING OG KONKLUSION PÅ ANALYSEN.....</b>	<b>7</b>
<b>3. UDDYBNING AF SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE .....</b>	<b>13</b>
Resultater blandt jobcentre.....	13
Resultater blandt andre aktører .....	15
Resultater blandt a-kasser.....	17
<b>4. UDDYBNING AF INTERVIEWUNDERSØGELSE.....</b>	<b>20</b>
Hvorfor fokus på basale færdigheder?.....	20
Hvordan spotte læse-, skrive- og regnevanskeligheder?.....	21
Hvordan klædes medarbejderne på til opgaven? .....	23
Hvordan organiseres tilbud til ledige? .....	23
Tilbud om tekniske hjælpemidler – hvorfor og hvordan? .....	25
<b>BILAG 1. SPØRGESKEMAER .....</b>	<b>28</b>
<b>BILAG 2. INTERVIEWGUIDE.....</b>	<b>33</b>

# 1. Indledning

## Analysens formål

Analysen har til formål at belyse, på hvilken måde jobcentre, andre aktører og a-kasser har fokus på, at voksne ledige over 30 år kan have utilstrækkelige basale færdigheder inden for læsning og skrivning eller regning og matematik, og hvad der er baggrunden for, at man har dette fokus.

Analysen belyser også, hvordan jobcentre, andre aktører og a-kasser bliver opmærksomme på, at ledige har utilstrækkelige basale færdigheder, og hvordan medarbejderne bliver klædt på til at spotte problemet og hjælpe ledige med at forbedre deres færdigheder. Analysen belyser endvidere, hvordan jobcentre, andre aktører og a-kasser samarbejder med uddannelsesudbydere om at give voksne ledige mulighed for at få vurderet deres basale færdigheder og for at deltage i den fornødne undervisning. Analysen giver eksempler på, hvordan et sådant samarbejde med uddannelsesudbydere kan have et jobperspektiv for ledige ved, at faglig efteruddannelse kombineres med læse-, skrive- eller matematikundervisning.

Endelig belyser analysen, hvordan jobcentre, som led i arbejdsfastholdelse af beskæftigede, arbejder med at afklare behovet for tekniske hjælpemidler, der kan kompensere for utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder.

Analysens resultater fremgår af denne rapport. Herudover har resultaterne givet input til et idekatalog, der giver konkrete eksempler på, hvordan jobcentre, andre aktører og a-kasser arbejder med at styrke de basale færdigheder hos voksne ledige.

Analysen og idekataloget er finansieret af Arbejdsmarkedsstyrelsens centrale pulje til særlig beskæftigelsesindsats.

## Obligatorisk indsats fremover for voksne ledige

Da analysen blev påbegyndt i 2010, var det op til jobcentrene selv at prioritere, om de ville have en særlig indsats over for ledige over 30 år med utilstrækkelige basale færdigheder.

Dette har ændret sig med en Folketingsbeslutning om en række initiativer, aftalen om "Stærkere ud af krisen", der skal bekæmpe langtidsledigheden. Det blev bl.a. fastsat, at jobcentrene fra 1. januar 2011 skal sikre, at alle ledige, der er over 30 år, og som ikke har en ungdomsuddannelse, testes for læse- og skrivefærdigheder, hvis de skønnes at have utilstrækkelige basale færdigheder. En lignende indsats over for unge ledige under 30 år blev besluttet med Finanslov 2010 og med igangsættelse pr. 1. januar 2010.

I forbindelse med indsatsen over for voksne ledige blev der afsat en pulje på 10 mio. kr. i 2010, og 25 mio. kr. årligt i 2011 til 2013, som fra 2011 og fremefter bliver fordelt til jobcentrene ud fra kommunernes andel af ledige i målgruppen. Puljen skal finansiere Forberedende VoksenUndervisning (FVU)

for voksne ledige, som vurderes at have behov for at forbedre deres basale læse- og matematikfærdigheder. Puljen administreres af beskæftigelsesregionerne.

## **Analysemetoder**

Analysen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse og opfølgende interview blandt udvalgte respondenter og uddannelsesudbydere, der samarbejder med jobcentre, andre aktører eller a-kasser.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i perioden juni til august 2010 med det formål at afdække og belyse, hvilke initiativer jobcentre, andre aktører og a-kasser har igangsat over for voksne ledige med utilstrækkelige basale færdigheder. Der er udsendt et elektronisk spørgeskema til samtlige jobcentre og til udvalgte andre aktører, der i henhold til serviceudbud 2009 har en rammeaftale med beskæftigelsesregionerne. Herudover er der udsendt et spørgeskema til udvalgte a-kasser, der har relativt mange ufaglærte medlemmer, og hvor der desuden vurderes at være særlige læse-, skrive- eller regneudfordringer i forhold til krav på arbejdsmarkedet (3F, FOA, NNF, TIB og HK). Temaerne i spørgeskemaerne fremgår af bilag 1.

Der er rykket for svar i to omgange. Resultatet er blevet, at der er 49 svar fra jobcentre (svarprocent på 49), 11 svar fra andre aktører (svarprocent på 46) og 57 svar fra a-kasser (svarprocent på 42).

En årsag til den relativt lave svarprocent vurderes at være, at der overvejende er svar fra de jobcentre, andre aktører og a-kasser, som har en prioriteret indsats over for voksne ledige med utilstrækkelige basale færdigheder, mens de, der ikke har en sådan prioritering i dag, kan have fravalgt at deltage i spørgeskemaundersøgelsen. Denne vurdering bygger på kontakt til nogle af de, der ikke har besvaret spørgeskemaet, og som ved telefonisk henvendelse oplyser, at de ikke har en prioriteret indsats i forhold til de voksne ledige.

Der er i efteråret 2010 blevet gennemført uddybende telefoninterview med udvalgte jobcentre, andre aktører og a-kasser samt med uddannelsesudbydere og ressourcepersoner. Formålet var at belyse eksempler på god praksis for indsatsen over for voksne ledige med utilstrækkelige basale færdigheder. Der er gennemført interview med følgende ni jobcentre, fire andre aktører og fem a-kasser, hvor spørgeskemaundersøgelsen har vist, at der er en prioriteret indsats:

- Jobcenter Faxe, Rødovre, Gribskov, Kalundborg, Esbjerg, Nordfyn, Hedensted, Varde og Horsens
- AOFJOB, Markman, Integro og TUCJOB
- 3F Mariager Fjord, 3F Roskilde-egnen, FOA Brønderslev, FOA Roskilde/Køge og NNF Nordjylland

Der er endvidere gennemført interview med syv uddannelsesudbydere, som samarbejder med jobcentre, andre aktører eller a-kasser på læse-, skrive-

og/eller regneområdet. Det drejer sig om Sprogcenter Kalundborg, EUC Vest, AMU Nordjylland, VUC Fyn, VUC Roskilde, DUCAS og SOSU Uddannelser Greve.

Herudover er der gennemført interview med Netværkslokomotivet for at få belyst deres erfaring med at samarbejde med jobcentre, andre aktører og a-kasser og med Dansk Videnscenter for Ordblindhed, der indsamler og formidler viden om ordblindhed.

For at få belyst jobcentres indsats med arbejdsfastholdelse af beskæftigede med læse- og skrivevanskeligheder, er der gennemført interview med:

- Handicapkonsulenter og fastholdelseskonsulenter i Jobcenter Århus og Jobcenter Vejen
- Specialfunktionen Job & Handicap, der har til opgave at rådgive og informere jobcentre og andre aktører om regler og muligheder ved indsatsen over for borgere med handicap, bl.a. om muligheder for tekniske hjælpemidler
- Hovedstadens Ordblindeskole, der samarbejder med jobcentre ved indsats over for borgere, der er ordblinde

## Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget på følgende måde:

I **kapitel 2** samles der op og konkluderes på spørgeskema- og interviewundersøgelsen blandt jobcentre, andre aktører, a-kasser, uddannelsesinstitutioner og ressourcepersoner. Temaerne er bl.a., i hvilket omfang der er fokus på lediges basale færdigheder, hvilke tilbud de ledige får, og hvordan der i denne sammenhæng samarbejdes med uddannelsesudbydere, hvordan tilbuddene finansieres, og hvordan medarbejderne klædes på til at håndtere indsatsen.

I **kapitel 3** uddybes spørgeskemaundersøgelsen ved at sætte fokus på besvarelserne fra henholdsvis jobcentre, andre aktører og a-kasser med de samme temaer som i kapitel 2.

I **kapitel 4** uddybes analysen af interviewundersøgelsen blandt udvalgte jobcentre, andre aktører, a-kasser, uddannelsesudbydere og ressourcepersoner. Temaerne er her, hvad baggrunden er for, at man har fokus på de lediges basale færdigheder. Hvordan spotter man, hvem der har vanskeligt ved at læse, skrive og regne; hvordan klædes medarbejderne på til opgaven; hvordan organiseres tilbud til ledige, og hvordan man giver tilbud om tekniske hjælpemidler, der kan kompensere for læse- og skrivevanskeligheder.

**Bilag 1** beskriver temaerne i spørgeskemaerne til jobcentre, andre aktører og a-kasser, og **bilag 2** beskriver den interviewguide, der er taget udgangspunkt i ved telefoninterview af udvalgte jobcentre, andre aktører og a-kasser.

## 2. Opsamling og konklusion på analysen

*I dette kapitel samles der op og konkluderes på spørgeskema- og interviewundersøgelsen blandt jobcentre, andre aktører, a-kasser og uddannelsesudbydere. Det skal bemærkes, at konklusionerne på spørgeskemaundersøgelsen bygger på de knap 50 % af jobcentre, andre aktører og a-kasser, som har besvaret skemaet. Det vurderes, at de, der har besvaret skemaet, har et større erfaringsgrundlag, end de der ikke har besvaret. Resultaterne kan dermed fremstå mere positive, end det ville have været tilfældet, hvis flere havde besvaret.*

### **Fokus på basale færdigheder hos voksne ledige**

Størsteparten af jobcentrene, andre aktører og a-kasser, der har svaret på spørgeskemaet, har fokus på de basale færdigheder hos ledige over 30 år, når det skønnes at være relevant i forhold til de lediges baggrund, eller hvis den enkelte ledige selv tager problemstillingen op. Hos nogle er dette fokus integreret i indsatsen over for de ledige.

Jobcentre, andre aktører og i lidt mindre grad a-kasser har også fokus på de basale færdigheder hos yngre ledige under 30 år. En sådan indsats blev obligatorisk med finanslovsbeslutning 2010 om en række initiativer, der skal forebygge ungdomsledighed. For jobcentre sker det typisk i forbindelse med 'Unge – Godt i gang' projekter. For andre aktører og a-kasser sker det i forbindelse med jobsøgnings- og vejledningsforløb samt særligt tilrettelagte projekter.

Årsagen til, at man har fokus på de lediges basale færdigheder, er samstemmende, at der på mange jobområder stilles krav om, at man skal kunne læse og skrive eller mestre regning og matematik. Herudover er manglende basale færdigheder en barriere for at deltage i uddannelse, der kan forbedre mulighederne for atter at komme i beskæftigelse.

Der er forskellige vurderinger af, hvor mange voksne ledige der har utilstrækkelige basale færdigheder. Mens 1/2 af jobcentrene og 2/3 af andre aktører skønner, at mellem 10 og 25 % af de voksne ledige over 30 år har utilstrækkelige basale færdigheder i forhold til krav på arbejdsmarkedet og i uddannelsessystemet, er det alene ca. 1/3 af a-kasserne som har denne vurdering. Hvert femte jobcenter og a-kasse vurderer, at andelen er højere og omfatter mellem 25 og 50 % af de voksne ledige. Der er en større andel af andre aktører end jobcentre, som skønner at problemet omfatter færre end 10 % af de ledige, måske fordi nogle af disse aktører arbejder med ressourcestærke ledige.

Det sker typisk ved de individuelle samtaler, f.eks. ved afklaring af kompetencer, udarbejdelse af CV og ved rådighedssamtaler, at der tales med den ledige om, hvordan han eller hun er rustet med basale færdigheder. Problemstillingen tages også op på informationsmøder og vejledningsforløb for

grupper af ledige. A-kasser tager endvidere problemstillingen op ved arbejdspladsbesøg i forbindelse med masseafskedigelser.

Der er flere måder at spotte, hvem der har behov for at styrke deres basale færdigheder. Den typiske måde er, at konsulenterne får øje på læse- og skrivevanskeligheder, når ledige skal arbejde skriftligt med deres CV, når de skal bruge jobnet.dk, og når de skal udfylde skemaer om deres uddannelses- og jobberfaring. Konsulenterne tager herefter en personlig samtale med de ledige, der har problemer, og det drøftes i nogle tilfælde også, hvorvidt den ledige har problemer med regning og matematik.

### **Tilbud og samarbejdsrelationer**

Størsteparten af jobcentre og andre aktører og ca. halvdelen af a-kasserne følger op på samtalen med et tilbud om, at ledige kan få vurderet deres basale færdigheder. Det er især basale læse- og skrivefærdigheder som er i fokus, mens vurdering af regne-/matematikfærdigheder endnu ikke har samme fokus og prioritering. Se tabel 2.1 på side 9.

Syv jobcentre og en enkelt a-kasse angiver i spørgeskemaundersøgelsen, at de selv står for vurderingen af lediges basale færdigheder, fordi de har en medarbejder med de fornødne kompetencer. Langt størsteparten samarbejder dog med en eller flere uddannelsesudbydere og har enten en fast samarbejdsaftale eller beder ledige om selv at henvende sig til uddannelsesudbyderne. Billedet er noget anderledes hos andre aktører, hvor ca. halvdelen selv står for vurderingerne.

Det er et gennemgående træk, at det er den Vejledende Læsetest for Voksne og den Vejledende Matematiktest for Voksne, der anvendes som værktøj ved vurdering af de basale færdigheder. Disse to test er udviklet af Undervisningsministeriet til brug på uddannelsessteder og på aktiveringsforløb for ledige.

De jobcentre, andre aktører og a-kasser, der giver ledige tilbud om at få vurderet deres basale færdigheder, giver også ledige tilbud om at deltage i undervisning, der kan styrke de basale færdigheder. Der er dog også nogle, som alene giver tilbud om, at de ledige kan deltage i undervisning. Se tabel 2.1 på side 9. Hvis ledige ønsker at deltage i undervisning, henvises til uddannelsesudbyder, som gennemfører en vurdering. Disse jobcentre og a-kasser foranstalter altså ikke selv, at der gennemføres vurderinger.

De uddannelsesudbydere, som jobcentre og a-kasser samarbejder med eller henviser til ved vurdering og undervisning, er f.eks. VUC, AOF, erhvervsskoler og sprogcentre.

Der er flere eksempler i undersøgelsen på, at jobcentre og a-kasser har en fast aftale med en uddannelsesudbyder om, at en underviser kommer på besøg på vejledningsforløb enten for at informere ledige om muligheden for, at de kan få styrket de basale færdigheder eller for at gennemføre vurdering af basale færdigheder.



Nogle af jobcentrene har endvidere en fast aftale om, at ledige kan påbegynde undervisning relativt kort tid efter, at de har deltaget i vurdering af deres færdigheder. Det drejer sig typisk om FVU, primært læse- og skriveundervisning og i mindre grad regne- og matematikundervisning.

**Tabel 2.1. Tilbud til voksne ledige med læse- og skrivevanskeligheder eller regne- og matematikvanskeligheder**

Tilbud om ...	Andel af jobcentre, der giver tilbud	Andel af andre aktører, der giver tilbud	Andel af a-kasser, der giver tilbud
Vurdering af basale færdigheder: <i>Læse- /skrivefærdigheder</i>	80 %	88 %	45 %
<i>Regne-/matematikfærdigheder</i>	38 %	50 %	7 %
Undervisning i basale færdigheder: <i>Læse-/skriveundervisning</i>	95 %	88 %	51 %
<i>Regne-/matematikundervisning</i>	57 %	50 %	19 %

Det er budskabet fra både jobcentre og a-kasser, at det øger lediges motivation for at deltage i undervisning, når undervisningen foregår på aktiveringscentret eller hos en lokal uddannelsesudbyder. Samtidig med at der ikke går lang tid mellem, at man har deltaget i vurdering, til man starter på undervisning.

Det er oftest frivilligt for ledige, om de vil have deres basale færdigheder vurderet, og om de vil deltage i undervisning. En enkelt a-kasse og en enkelt anden aktør har dog gjort det obligatorisk for alle nyledige at deltage i vurdering af såvel læsefærdigheder som færdigheder i matematik. Argumentet er, at man vil undgå, at de med størst behov 'putter sig' eller føler sig hængt ud.

Der er flere eksempler på, at jobcentre og a-kasser kombinerer læse- og skriveundervisning med faglig efteruddannelse. Målet er, at ledige kommer i beskæftigelse inden for f.eks. social- og sundhedsområdet, det pædagogiske område eller transportområdet.

### **Dækning af omkostninger ved tilbud**

Ledige borgere kan få foretaget en test af deres basale færdigheder i læsning, skrivning og regning efter § 30 i bekendtgørelsen om en aktiv beskæftigelsesindsats. Testen finansieres af kommunerne efter bestemmelser i loven om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Forsikrede ledige har mulighed for at deltage i disse tilbud som led i selvvalgt uddannelse og som uddannelse på dagpenge, og uddannelsesinstituti-

onerne opkræver betalingen, der svarer til Undervisningsministeriets stats-tilskud, hos jobcentrene.

For kontant- og starthjælpsmodtagere skal kommunen godkende den undervisning, som de deltager i på egen hånd. Kommunen skal betale uddannelsesomkostningerne efter reglerne i Undervisningsministeriets betalingslov, uanset om der er tale om et aktiveringstilbud eller ej. Kontant- og starthjælpsmodtagere samt sygedagpengemodtagere skal kontakte jobcenteret for at høre om muligheden for uddannelse.

Hvis det er aftalt, at uddannelsesudbydere gennemfører en vurdering af lediges basale færdigheder eller gennemfører undervisning som led i den enkelte lediges jobplan, skal de økonomiske omkostninger dækkes fuldt ud af jobcentret efter reglerne i Undervisningsministeriets betalingslov, fordi der er tale om en rekvireret aktivitet.

Hvis uddannelsesudbydere kommer på besøg på et aktiveringsforløb for at tilbyde ledige, at de kan få vurderet deres basale færdigheder og efterfølgende deltage i undervisning, dækkes de økonomiske omkostninger ligeledes fuldt ud af jobcentret efter samme regler i betalingsloven. Dog er ordblindundervisning dækket af taxametre fra Undervisningsministeriet.

Siden august 2010 har jobcentrene haft mulighed for at søge beskæftigelsesregionen om at få dækket de økonomiske omkostninger ved køb af FVU-læsning og FVU-matematik til voksne ledige hos uddannelsesudbydere.

Hvis et jobcenter, en anden aktør eller en a-kasse selv gennemfører vurdering af basale færdigheder, må de selv dække omkostningerne ved denne aktivitet.

### **Hjælp ved skriftlig jobsøgning**

De fleste af jobcentrene, andre aktører og a-kasser angiver i spørgeskemaundersøgelsen, at de giver voksne ledige, der har svært ved at læse og skrive, hjælp ved skriftlige jobansøgninger. Der er overvejende tale om personlig hjælp, typisk i forbindelse med adgang til pc-faciliteter, jobsøgnings- og vejledningsforløb og jobklubaktiviteter.

Kun få angiver, at de stiller tekniske, kompenserende hjælpemidler i form af læse- og skriveprogrammer til rådighed. En af disse giver i interviewundersøgelsen udtryk for, at de ser tekniske hjælpemidler som et vigtigt redskab til at øge motivationen hos bl.a. ordblinde til at håndtere deres læse- og skrivevanskeligheder. Hjælpemidler kan give den enkelte en succesoplevelse og kan derigennem give mod på at deltage i læse- og skriveundervisning.

### **Kompetenceudvikling af medarbejderne til at håndtere indsatsen**

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at jobcentrene prioriterer, at alle medarbejdere, der arbejder med aktivering, kender til mulighederne for at styrke de lediges basale færdigheder. Det gælder også for andre aktører, men her

er der en tendens til, at man supplerer medarbejdernes mere generelle viden med nøglemedarbejdere med særlig viden.

Et fåtal af a-kasserne angiver, at de har nøglemedarbejdere på området, og at det betyder, at ikke alle medarbejdere skal have samme kendskab. Interviewundersøgelsen giver eksempler på opgaver for nøglemedarbejdere. De kan f.eks. have til opgave at holde kontakt til udbydere af FVU for at blive opdateret på regler og muligheder. De kan også have til opgave at indgå aftaler med uddannelsesudbydere om, hvordan og hvornår ledige kan få vurderet deres basale færdigheder, og hvornår der starter undervisning.

Der er flere måder at klæde medarbejderne på til at have fokus på lediges basale færdigheder. Det er almindeligt, at problemstillingen sættes på dagsordenen ved personalemøder og teammøder, og at medarbejderne får viden gennem informationsmaterialer og ved selv at søge information. Hos en række jobcentre og a-kasser holder medarbejdere endvidere møder med de uddannelsesudbydere, som de samarbejder med, mens dette tilsyneladende ikke er tilfældet hos andre aktører.

Interviewundersøgelsen giver flere eksempler på, at medarbejdere på jobcentre, hos andre aktører og i a-kasser selv har fået vurderet deres basale færdigheder, så de bedre kan motivere andre.

### **Arbejdsfastholdelse af beskæftigede**

Jobcentrene informerer, typisk på deres hjemmeside eller gennem pjecer, beskæftigede om deres muligheder for at få tekniske hjælpemidler, hvis de har vanskeligt ved at læse og skrive. Flere angiver i spørgeskemaundersøgelsen, at de desuden er opsøgende over for medarbejdere på arbejdspladser.

Interviewundersøgelsen viser, at borgerne enten selv henvender sig til jobcentret for at få information om, hvordan de kan få tilskud til tekniske hjælpemidler, eller de henvender sig efter, at de fået vurderet deres basale færdigheder hos en uddannelsesudbyder samt fået hjælp til at finde rundt i regler og bevillingssystemet.

Et af de interviewede jobcentre giver eksempler på, hvordan de også støder på læse-, skrive- og regnevanskeligheder, når de er på arbejdspladsbesøg for at holde rundbordssamtale om, hvordan en medarbejder med helbredsproblemer kan fastholdes i beskæftigelse. Når de drøfter medarbejderens arbejdsevne, kan det komme frem, at han eller hun har problemer med at læse-, skrive- eller regne.

Størsteparten af jobcentrene har nøglemedarbejdere med særlig viden om de tekniske, kompenserende hjælpemidler til handicappede, herunder til personer med utilstrækkelige basale færdigheder. Nogle af disse nøglepersoner samarbejder med eksterne parter, f.eks. Hjælpemiddelcentralen, leverandører af hjælpemidler og uddannelsesinstitutioner.

Når en borger ønsker at gøre brug af tekniske hjælpemidler og i den forbindelse ansøger jobcentret om økonomisk støtte, kan der være behov for, at jobcentret i dialog med ansøgeren afklarer, hvilke hjælpemidler der vil være relevante, og i hvilket omfang ansøgeren har behov for instruktion i brugen

af hjælpemidlet. Det er budskabet i interviewundersøgelsen fra et par af de eksterne parter, der samarbejder med jobcentre om tekniske hjælpemidler.

### **Overblik over regler og muligheder**

Jobcentre og andre aktører kan hente hjælp hos Specialfunktionen Job & Handicap, når de har behov for information og rådgivning om, hvilke muligheder der er for ordblinde og andre med store læse- og skrivevanskeligheder. Det kan f.eks. handle om, hvem der har ret til at få tilskud til tekniske hjælpemidler. Specialfunktionen er landsdækkende og er placeret i Beskæftigelsesregion Syddanmark.

Interviewundersøgelsen viser eksempler på, at a-kasser og uddannelsesudbydere har sværere ved at finde rundt i regler og lovgivning. Der er dog en løsning på vej i forhold til ordblinde. Dansk Videnscenter for Ordblindhed har taget initiativ til en hjemmeside ([www.hto.nu](http://www.hto.nu)), som har til formål at hjælpe ordblinde og vejledere med at finde rundt i lovgivningen og regler, bl.a. om hvem der har hvilke rettigheder, og hvilke ansøgningsprocedurer der gælder.

### 3. Uddybning af spørgeskemaundersøgelse

*I det følgende redegøres der mere detaljeret for resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt henholdsvis jobcentre, andre aktører og a-kasser. Undersøgelsen er baseret på svar fra 49 jobcentre, 11 andre aktører og 57 a-kasser.*

#### Resultater blandt jobcentre

##### Fokus på basale færdigheder hos ledige over 30 år

Alle jobcentre i undersøgelsen, undtagen to, angiver, at de har fokus på de voksne lediges basale færdigheder, når det skønnes relevant i forhold til de lediges baggrund, eller hvis den ledige selv gør opmærksom på problemet. Tre jobcentre angiver, at de altid har dette fokus. Det ene af de to jobcentre, der ikke har fokus på basale færdigheder hos voksne ledige, overlader indsatsen til anden aktør.

Der er i jobcentrenes fokus på de lediges basale færdigheder ikke forskel på, om der er tale om kontanthjælpsmodtagere eller forsikrede ledige.

Alle jobcentrene har også fokus på de basale færdigheder hos yngre ledige, dvs. enten ledige under 30 år eller ledige under 25 år. Dette fokus finder typisk sted i forbindelse med individuelle samtaler og særligt tilrettelagte projekter, f.eks. projekter i relation til indsatsen 'Unge – godt i gang' eller afklarings- og vejledningsprojekter, der er igangsat og finansieret af beskæftigelsesregionen.

54 % af jobcentrene, der har besvaret spørgeskemaet, skønner, at mellem 10 og 25 % af de ledige over 30 år har utilstrækkelige basale færdigheder, mens 20 % mener, at andelen er højere og omfatter mellem 25 og 50 %. Kun 7 % vurderer, at problemet omfatter færre end 10 % af de voksne ledige. Det skal her bemærkes, at hver sjette respondent har angivet, at de ikke kan vurdere andelen af ledige med utilstrækkelige basale færdigheder.

Stort set alle jobcentrene – 93 % - sætter fokus på basale færdigheder ved individuelle samtaler med de ledige. Nogle tager problemstillingen op på informationsmøder med deltagelse af grupper af ledige, eller når de ledige er på vejledningsforløb.

Der er 80 % af jobcentrene, som følger op på samtalen med et tilbud om, at de kan få vurderet deres basale læsefærdigheder. En del færre jobcentre, ca. hvert tredje, giver tilbud om vurdering af regne-/matematikfærdigheder. Se tabel 3.1 på side 13. Der er ikke forskel på, om der er tale om forsikrede ledige eller kontanthjælpsmodtagere.

Størsteparten af de jobcentre, der i dag ikke giver de ledige tilbud om vurdering, angiver, at de overvejer at give dette tilbud fremover, og at det også vil omfatte vurdering af regne-/matematikfærdigheder.

95 % af jobcentrene giver de ledige tilbud om læse- og skriveundervisning. Lidt over halvdelen af jobcentrene angiver, at de også giver ledige tilbud om, at de kan deltage i regne-/matematikundervisning, hvis de skønnes at have behov. Se tabel 3.1.

Der er således nogle af jobcentrene, som alene giver tilbud om, at de ledige kan deltage i undervisning. Hvis de ledige ønsker at deltage i undervisning, henvises til uddannelsesudbyder, som så gennemfører en vurdering. Disse jobcentre foranstalter altså ikke selv, at der gennemføres vurderinger.

Der er ved tilbud om undervisning ikke markant forskel på, om de ledige er forsikrede eller kontanthjælpsmodtagere.

**Tabel 3.1. Jobcentres tilbud til voksne ledige med læse- og skrivevanskeligheder eller regne- og matematikvanskeligheder**

Tilbud om ...	Andel af jobcentre, der giver dette tilbud
<u>Vurdering af basale færdigheder:</u>	
Læse- /skrivefærdigheder	80 %
Regne-/matematikfærdigheder	38 %
<u>Undervisning i basale færdigheder:</u>	
Læse-/skriveundervisning	95 %
Regne-/matematikundervisning	57 %

Syv jobcentre angiver, at de selv kan gennemføre vurdering af de lediges basale færdigheder, fordi de har en medarbejder med de fornødne kompetencer, eller fordi de indlåner medarbejdere fra uddannelsesudbyder. Størsteparten klarer dog opgaven enten ved at have et fast samarbejde med en eller flere uddannelsesudbydere, typisk det lokale VUC, AOF eller sprogcenter, eller ved at henvise den ledige til at kontakte den nærmeste uddannelsesudbyder. I et par tilfælde er der indgået aftale med den samarbejdende uddannelsesudbyder om, at en underviser er fast tilknyttet aktiveringscentret og besøger jobcentret på bestemte tidspunkter.

Når der er tale om et fast samarbejde mellem jobcentret og en eller flere uddannelsesudbydere, indgår det i aftalen, at uddannelsesudbyder gennemfører vurderinger og derefter kommer med en uddannelsesplan, hvis vurderingen viser, at den ledige har vanskeligheder med at læse-, skrive- eller regne og måske er ordblind.

Vurderingerne er typisk baseret på den Vejledende Læsetest og Matematiktest for Voksne, der er udviklet af Undervisningsministeriet. Ca. 1/3 af jobcentre angiver dog, at de ikke ved, hvilken metode der anvendes, da opgaven er overgivet til uddannelsesudbydere.

### Hjælp ved skriftlig jobsøgning

Tre ud af fire jobcentre hjælper voksne ledige, der har svært ved at læse og skrive, med skriftlige jobansøgninger. Der er overvejende tale om en personlig hjælp, typisk med adgang til pc-faciliteter samt deltagelse i jobsøgningskurser og jobklubaktiviteter. Hvert fjerde jobcenter stiller dog også tekniske, kompenserende værktøjer til rådighed, f.eks. læse- og taleprogrammer på pc'en i jobværkstedet eller lignende.

### **Kompetenceudvikling af medarbejderne til at håndtere indsatsen**

Det gælder for alle jobcentrene i undersøgelsen, at medarbejdere, der arbejder med aktivering, skal kende til mulighederne for at afhjælpe læse-, skrive- og regnevanskeligheder. Syv jobcentre angiver, at de har nøglemedarbejdere med særlig viden på området.

Der er flere måder at klæde medarbejderne på til opgaven. I 2/3 af jobcentrene sættes problemstillingen på dagsordenen ved personalemøder eller teammøder. Herudover får medarbejderne viden gennem informationsmaterialer, ved selv at søge information eller ved at afholde møder med de uddannelsesinstitutioner, som de samarbejder med.

### **Arbejdsfastholdelse af beskæftigede**

Jobcentrene informerer beskæftigede om deres muligheder for at få tekniske hjælpemidler, hvis de har vanskeligt ved at læse og skrive. Det gør de enten på deres hjemmeside, gennem pjecer eller gennem opsøgende kontakt på arbejdspladserne. Ca. hver fjerde angiver, at de er opsøgende, mens øvrige angiver, at beskæftigede kan hente information hos jobcentret.

82 % af jobcentrene råder over nøglemedarbejdere, der har særlig viden om tekniske hjælpemidler til handicappede, herunder til personer med læse- og skrivevanskeligheder. På ca. halvdelen af disse jobcentre samarbejder nøglepersonerne med eksterne parter, der har viden om de tekniske hjælpemidler, f.eks. Hjælpemiddelcentralen, leverandører af hjælpemidler og uddannelsesudbydere.

## **Resultater blandt andre aktører**

### **Fokus på basale færdigheder hos ledige over 30 år**

Alle undtagen to af de andre aktører, der har svaret på spørgeskemaet, har enten altid fokus på de lediges basale færdigheder eller har et sådant fokus, hvis det skønnes relevant. De to, der ikke har et sådant fokus, angiver, at de alene har opgaver for ressourcestærke ledige, og at særligt fokus på basale færdigheder derfor ikke er relevant. Der er ikke forskel på, om der er tale om forsikrede ledige eller kontanthjælpsmodtagere.

De samme andre aktører, som har fokus på de basale færdigheder hos ledige over 30 år, angiver, at de også har dette fokus hos de yngre ledige under 30 år. Det sker typisk i forbindelse med kontaktførelse for unge uden kompe-

tencegivende uddannelse, vejlednings- og jobsøgningsprojekter og projekter i samarbejde med jobcentre.

Ligesom det gælder hos jobcentrene, skønner en overvægt af de andre aktører, at problemet med manglende basale færdigheder vedrører mellem 10 og 25 % af de voksne ledige, som de er i kontakt med. Der er dog en større andel af de andre aktører, som skønner at problemet vedrører mindre end 10 % af de ledige, 22 % af de andre aktører mod 7 % af jobcentrene, måske fordi nogle af aktørerne arbejder med ressourcestærke ledige.

Alle andre aktører angiver, at de drøfter problemstillingen med ledige ved individuelle samtaler, og et par af dem tager også problemstillingen op i forbindelse med informationsmøder med grupper af ledige eller ved jobsøgningskurser og andre undervisningsforløb.

Ligesom det gælder jobcentrene, giver de fleste andre aktører, 88 %, ledige tilbud om, at de kan få vurderet deres basale læse- og skrivefærdigheder, og halvdelen giver mulighed for vurdering af regne-/matematikfærdighederne. En enkelt anden aktør, der ikke tilbyder vurdering af regne-/matematikfærdigheder, angiver dog, at de vil give dette tilbud fremover. De, der giver tilbud om vurdering, følger også op med tilbud om undervisning, der kan styrke de basale færdigheder. Se tabel 3.2.

**Tabel 3.2. Andre aktørers tilbud til voksne ledige med læse- og skrivevanskeligheder eller regne- og matematikvanskeligheder**

Tilbud om ...	Andel af andre aktører, der giver dette tilbud
<u>Vurdering af basale færdigheder:</u>	
Læse- /skrivefærdigheder	88 %
Regne-/matematikfærdigheder	50 %
<u>Undervisning i basale færdigheder:</u>	
Læse-/skriveundervisning	88 %
Regne-/matematikundervisning	50 %

Andre aktører står i højere grad end jobcentre selv for vurderingen af de lediges basale færdigheder. Det gælder for ca. 2/3 af andre aktører, mens resten samarbejder med en uddannelsesudbyder, bl.a. VUC. Det er almindeligt at bruge den Vejledende Læsetest eller Matematiktest for Voksne.

Ved tilbud om læse- og skriveundervisning og undervisning i regning og matematik samarbejdes der med uddannelsesudbydere, typisk VUC. En enkelt anden aktør gennemfører dog undervisningen i eget regi, fordi de også er uddannelsesudbyder og har driftsoverenskomst med VUC til at kunne gennemføre Forberedende VoksenUndervisning.



## **Hjælp ved skriftlig jobsøgning**

En enkelt anden aktør tilbyder tekniske hjælpemidler til ledige med læse- og skrivevanskeligheder i forbindelse med skriftlig jobansøgning og en anden angiver, at de, hvis der er massive problemer, henviser til jobcentrets hjælpemiddelkonsulent. Alle andre aktører i undersøgelsen oplyser, at de yder personlig hjælp, når de ledige skal udforme skriftlige ansøgninger.

Et par af aktørerne har nøglemedarbejdere med særlig viden om tekniske hjælpemidler til personer med læse- og skrivevanskeligheder.

## **Kompetenceudvikling af medarbejderne til at håndtere indsatsen**

Der er en tendens til, at andre aktører i højere grad end jobcentrene har nøglemedarbejdere med særlig viden om mulighederne for at styrke de basale færdigheder, bl.a. fordi der blandt medarbejderne er nogle med baggrund i uddannelsesverdenen. Ca. halvdelen angiver, at de råder over sådanne kompetencer, mens det gælder for 17 % af jobcentrene. Alle medarbejderne skal dog kende til disse muligheder, oplyser andre aktører.

Medarbejderne klædes typisk på til opgaven gennem personalemøder, informationsmaterialer og ved, at de selv er opsøgende. Ingen af respondenterne angiver, at de holder møder med uddannelsesudbydere for at få viden på området.

## **Arbejdsfastholdelse af beskæftigede**

En enkelt anden aktør angiver, at de er opsøgende over for arbejdspladser på læse-, skrive- og regneområdet, og en anden angiver, at de henviser arbejdspladser til Netværkslokomotivet, der er et regionalt netværk af private og offentlige virksomheder, faglige organisationer og uddannelsesudbydere.

## **Resultater blandt a-kasser**

### **Fokus på basale færdigheder hos ledige over 30 år**

Alle a-kasserne i undersøgelsen undtagen to har fokus på den lediges basale færdigheder, når det skønnes relevant, eller hvis den ledige selv nævner problemet. Hos lidt over hver tredje a-kasse er der altid fokus på de basale færdigheder, og indsatsen kan derfor siges at være en integreret del af a-kassens arbejde.

De to a-kasser, der i dag ikke har fokus på de lediges basale færdigheder, angiver, at de overvejer at have dette fokus fremover.

Ca. 2/3 af a-kasserne har også fokus på de basale færdigheder hos yngre ledige under 30 år. Det sker typisk, når den enkelte melder sig ledig samt ved rådigheds- og vejledningssamtaler. Flere angiver, at de her har et samarbejde med jobcentre.

38 % af a-kasserne vurderer, at utilstrækkelige basale færdigheder vedrører mellem 10 og 25 % af de voksne ledige, mens 21 % vurderer at problemet

omfatter mellem 25 og 50 % af de ledige. Det skal bemærkes, at hver femte a-kasse angiver, at de ikke kan vurdere problemets omfang.

Alle de a-kasser, der har fokus på lediges basale færdigheder, drøfter problemstillingen med de ledige ved individuelle samtaler, f.eks. CV-samtaler. Lidt under halvdelen tager også problemstillingen op ved informationsmøder med grupper af ledige. Et par a-kasser bemærker, at når de er på arbejdspladsbesøg i forbindelse med masseafskedigelser, informerer de arbejdsgivere og ansatte om muligheden af at få styrket basale færdigheder gennem undervisning for voksne.

45 % af a-kasserne giver de ledige tilbud om, at de kan få vurderet deres basale læse- og skrivefærdigheder, mens 7 % også giver tilbud om vurdering af regne- og matematikfærdigheder. Fire a-kasser overvejer at give tilbud fremover om vurdering af læse- og skrivefærdigheder. De a-kasser, der giver tilbud om vurdering af basale færdigheder, følger typisk op med at tale med den ledige om muligheden for at deltage i undervisning, der styrker de basale færdigheder. Se tabel 3.3.

Ligesom det gælder for jobcentrene, er der også nogle a-kasser, som alene giver tilbud om, at de ledige kan deltage i undervisning. Hvis de ledige ønsker at deltage i undervisning, henvises til uddannelsesudbydere, som så gennemfører en vurdering. Disse a-kasser foranstalter altså ikke selv, at der gennemføres vurderinger.

Ved tilbud om vurdering og undervisning henvises f.eks. til VUC og AOF.

**Tabel 3.3. A-kassers tilbud til voksne ledige med læse- og skrivevanskeligheder eller regne- og matematikvanskeligheder**

Tilbud om ...	Andel af a-kasser, der giver dette tilbud
<u>Vurdering af basale færdigheder:</u>	
Læse- /skrivefærdigheder	45 %
Regne-/matematikfærdigheder	7 %
<u>Undervisning i basale færdigheder:</u>	
Læse-/skriveundervisning	51 %
Regne-/matematikundervisning	19 %

En enkelt a-kasse angiver, at de selv står for vurderingerne af de lediges basale færdigheder, mens resten samarbejder med en uddannelsesudbydere, typisk VUC, AOF eller en erhvervsskole eller henviser den ledige til anden aktør eller jobcentret.

Ca. 2/3 af a-kasserne ved ikke, hvilken metode der anvendes ved vurderingerne. De, der har dette kendskab, angiver, at det handler om den Vejledende Læsetest eller Matematiktest for voksne.

### **Hjælp ved skriftlig jobsøgning**

81 % af a-kasserne angiver, at de yder personlig hjælp, når ledige med læse- og skrivevanskeligheder skal udforme ansøgninger. Et fåtal af a-kasserne, 12 %, tilbyder tekniske hjælpemidler. Den personlige hjælp kommer typisk til udtryk i tilbud om gennemlæsning af ansøgning og hjælp, når den ledige bruger en pc på jobværkstedet eller på jobsøgnings- og vejledningskurser.

### **Kompetenceudvikling af medarbejderne til at håndtere indsatsen**

Hos flertallet af a-kasserne – 88 % - skal medarbejderne kende til mulighederne for at afhjælpe læse- skrive- og regnevanskeligheder. Tre a-kasser angiver, at de har nøglemedarbejdere med særlig viden, og at alle medarbejdere derfor ikke skal have kendskab på området.

I de fleste tilfælde bliver medarbejderne klædt på gennem informationsmaterialer ved selv at søge information og gennem drøftelser på personalemøder. I hver fjerde a-kasse holder medarbejdere møder med uddannelsesinstitutioner for at få den fornødne viden.

## 4. Uddybning af interviewundersøgelse

I det følgende redegøres der for resultaterne af interviewundersøgelse blandt ni jobcentre, fire andre aktører, fem a-kasser, syv uddannelsesudbydere og en række ressourcepersoner.

### Hvorfor fokus på basale færdigheder?

#### Stimulere til job og uddannelse

En række jobcentre og andre aktører har fokus på de lediges basale færdigheder, fordi de er opmærksomme på, at der på mange jobområder stilles krav om, at man skal kunne læse og skrive og mestre regning og matematik - omend det er forskelligt, hvilket niveau af basale færdigheder der kræves. Samtidig er de opmærksomme på, at manglende basale færdigheder er en barriere for at deltage i uddannelse. Det handler derfor både om at styrke den enkeltes jobsøgning og at stimulere til uddannelse.

Et jobcenter udtrykker det på denne måde:

*"Vi vil gerne stimulere flere til at tage uddannelse, og det tror vi blandt andet handler om at give dem mulighed for at forbedre deres læse- og skrivekompetencer. Vi har naturligvis også øje for, at det er svært at finde et job, hvis du har vanskeligt ved at læse og skrive."*

Mange i det område, som jobcentret dækker, har ikke en kompetencegivende uddannelse. Det er jobcentrets erfaring, at ca. halvdelen af de, der får vurderet deres læse- og skrivefærdigheder, har behov for at få styrket disse færdigheder.

En anden aktør har en lignende opfattelse:

*"Det er vores erfaring, at manglende læse- og skrivekompetencer har stor betydning for motivationen for at søge job og deltage i uddannelse. Mange af de, der har problemer, føler sig skidt tilpas, fordi de har haft dårlige oplevelser i skolen og senere hen har fået at vide, at de da ikke dner til noget."*

Flere af de a-kasser, der har mange ufaglærte medlemmer, melder om, at næsten halvdelen af de nyledige har behov for at få styrket deres basale færdigheder, enten gennem ordblindeundervisning, FVU-læsning eller FVU-matematik.

#### Uddannelsesforløb med jobperspektiv

Der er flere eksempler på, at jobcentre og a-kasser samarbejder med uddannelsesudbydere om at kombinere FVU med faglig efteruddannelse. Det er typisk inden for social- og sundhedsområdet, det pædagogiske område og transportområdet. Målet med disse forløb er, at de ledige kommer i beskæftigelse. Nogle af forløbene er iværksat, mens andre er på planlægningsstadiet. Ved et enkelt af de forløb, som endnu er på planlægningsstadiet, vil man forsøge at tilrettelægge det som et jobrotationsforløb, hvor ledige klæ-

des på til at fungere som vikarer for ansatte, mens disse er på efteruddannelse.

Der er endvidere en række eksempler blandt jobcentre, andre aktører og a-kasser på, at nyledige får vurderet deres basale færdigheder i forbindelse med, at de på aktiverings-/vejledningsforløb skal beskrive deres kompetencer og beskæftigelsesmål.

## **Hvordan spottes læse-, skrive- og regnevanskeligheder?**

### **At spotte læse- og skrivevanskeligheder**

Der anvendes en række forskellige metoder, når man skal spotte, om en ledig har vanskeligt ved at læse, skrive eller regne. Det typiske er, at konsulenterne får øje på, hvem der har vanskeligheder, når ledige skal skrive CV, når de skal bruge jobnet.dk, og når de skal udfylde skemaer om deres uddannelses- og jobberfaring. Konsulenten tager efterfølgende en personlig samtale med de enkelte for at vejlede om, hvordan de kan forbedre deres læse- og skrivefærdigheder.

Flere jobcentre, andre aktører og a-kasser melder også om, at når konsulenterne taler med de ledige om deres beskæftigelsesmål, er det helt naturligt at drøfte, hvilke kompetencekrav der er på forskellige jobområder. Her er så en god anledning til at spørge ind til, hvordan den enkelte har det med at læse, skrive og regne.

En konsulent i et jobcenter benytter herudover den metode, at han ved individuelle samtaler med ledige om jobmuligheder og uddannelsesbehov bruger en flipover-tekst til støtte for information og drøftelser.

*"Jeg skriver med vilje teksten i forskellig størrelse, og så spørger jeg, om borgeren har svært ved at se, hvad jeg har skrevet. På den måde kommer der en åbning for at drøfte, om borgeren har læsevanskeligheder."*

### **At spotte regnevanskeligheder**

Der er i både spørgeskemaundersøgelsen og interviewundersøgelsen kun få eksempler på, at jobcentre, andre aktører og a-kasser har lige så meget fokus på regne- og matematikvanskeligheder blandt ledige som på læse- og skrivevanskeligheder. Dog angiver flere i interviewundersøgelsen, at de også taler med de ledige om deres regne- og matematikfærdigheder, når de har personlige samtaler med dem om deres læse- og skrivefærdigheder.

Et eksempel på særlig fokus på regne- og matematikfærdigheder er et jobcenter, hvor man i aktiveringsforløb for kontanthjælpsmodtagere drøfter med de enkelte, hvordan deres økonomiske forhold ser ud. Det er jobcentrets erfaring, at mange af de, der har vanskeligt ved at lægge et budget, ikke har de fornødne færdigheder inden for regning og matematik.

Et andet eksempel er en af a-kasserne, der har oplevet, at især mænd bliver motiveret til at styrke deres basale færdigheder, når de hører, at de kan få undervisning, der gør dem bedre til regning og matematik. Det handler især

om mænd, der har arbejdet i håndværkerfag, og som har oplevet, at deres regne- og matematikfærdigheder ikke rækker. Derfor har a-kassen aftalt med en uddannelsesudbyder om, at en underviser kommer på besøg på informationsmøder for at fortælle om mulighederne for FVU-matematik.

### **At overvinde tabu**

Det er ofte forbundet med tabu at tale om, at ens basale færdigheder ikke helt lever op til de krav, der i dag stilles på arbejdsmarkedet og i uddannelsessystemet. Der er naturligvis mange måder at håndtere denne situation på, når man taler med de ledige. En jobcenter-medarbejder beskriver en af metoderne på denne måde:

*“Jeg gør meget ud af at fortælle, at det er min opgave at hjælpe borgeren videre, hvis hun eller han har behov for at forbedre de basale færdigheder. Det plejer at give tryk i vores samtale”.*

Et andet jobcenter påpeger, at mange af især de ufaglærte ledige reagerer ved at sige, at de da hidtil har kunnet klare sig i et job, så det forventer de også at kunne gøre fremover. Derfor har jobcentret valgt den strategi at tale med de ledige om, at undervisning kan betyde, at de bliver bedre til at bruge sms, mail, facebook og alle de andre moderne måder at kommunikere med venner og familie på. Det er især blandt de yngre, at dette argument tæller. Hos de lidt ældre er det et godt budskab, at de bliver bedre til at læse avis og bøger og til at hjælpe deres børn med lektier. Det er jobcentrets holdning, at det er vigtigt at gøre tilbuddet attraktivt, og det gør de ved ikke alene at fokusere på jobkrav, men også på de muligheder, der åbner sig i den lediges liv og hverdag.

Et tredje jobcenter håndterer tabu ved, at konsulenterne er meget bevidste om, hvem de sætter ved siden af hinanden, når der f.eks. skal arbejdes med jobnet.dk. Når en ledig person med læse- og skrivevanskeligheder sidder sammen med andre, der også har vanskeligheder, så går det lettere med at tale åbent om, at man ikke er 'en ørn' til at læse og skrive og bruge pc'en. Man føler sig ikke alene.

En anden aktør fortæller, at de motiverer ufaglærte ledige til at forbedre deres basale færdigheder ved at bruge gode historier fra andre ufaglærte. På afklarings- og jobsøgningsforløb har de god erfaring med at få besøg af en person, som er testet ordblind, og som kan fortælle, hvordan undervisning har banet vejen for efteruddannelse og job. Det er erfaringen, at sådanne levende historier åbner op for en drøftelse af, hvordan den enkelte kan få hjælp.

Når vurdering af basale færdigheder er integreret i afklaringsforløb, kan barrierer hos den enkelte overvindes ved at gøre det obligatorisk at få vurderet de basale færdigheder. Det er budskabet fra en a-kasse og en anden aktør. A-kassen kan fortælle, at alle deltagerne tager både læse- og matematiktesten, fordi det er en naturlig del af et forløb, hvor nyledige skal afklare og blive bevidste om, hvad der skal til for, at de kan nå deres mål og komme i arbejde igen. Alle deltager; ingen bliver 'pillet ud' eller føler sig udstillet. Hos

en anden aktør forlyder det, at når alle skal deltage i de to test, så får de, der måtte have modstand på at deltage, ikke mulighed for at 'putte sig'.

## **Hvordan klædes medarbejderne på til opgaven?**

En række jobcentre og a-kasser samarbejder med uddannelsesudbydere for at blive klædt på til opgaven. Nogle har organiseret det sådan, at bestemte medarbejdere har til opgave at holde tæt og løbende kontakt til udbydere af Forberedende VoksenUndervisning. Disse medarbejdere indgår aftaler med uddannelsesudbydere om, hvordan og hvornår de ledige kan få vurderet deres basale færdigheder, og hvornår der starter undervisning. De får endvidere information fra uddannelsesudbydere om nye regler og muligheder. De sørger herefter for at videndele med kolleger, så alle har et godt grundlag for at tale med ledige om mulighederne for at styrke deres basale færdigheder.

Hos andre jobcentre og a-kasser foregår samarbejdet ved, at uddannelsesudbydere kommer på besøg på personalemøder for at fortælle om regler og om mulighederne for vurdering af basale færdigheder og undervisning.

Flere af de interviewede jobcentre og a-kasser har herudover klædt deres medarbejdere på til at tale med de ledige om deres basale færdigheder ved, at de selv har taget den Vejledende Læsetest og Matematiktest for Voksne. Medarbejderne kan derved bedre motivere andre til at få vurderet deres basale færdigheder. De kan fortælle om, hvad testen går ud på, hvilke typer af opgaver man skal løse, og hvordan det kan opleves at gennemføre testen. De kan også fortælle, at alle kan blive dygtigere, også når man er ansat på et jobcenter eller i en a-kasse.

## **Hvordan organiseres tilbud til ledige?**

### **Tilbud om at få vurderet de basale færdigheder**

Hos langt de fleste jobcentre, andre aktører og a-kasser, der indgår i interviewundersøgelsen, er vurdering af basale færdigheder et tilbud, som ledige kan sige ja til eller afvise. Som nævnt ovenfor har en af a-kasserne og en anden aktør dog gjort det obligatorisk for alle nyledige at få vurderet deres basale læse- og regnefærdigheder.

Nogle har selv kapacitet til at gennemføre vurderinger, det gælder især andre aktører. Størsteparten har dog et fast samarbejde med en uddannelsesinstitution om, at de enten kommer for at gennemføre vurderingerne dér, hvor de ledige befinder sig – f.eks. på jobcentrets kompetencecenter eller hos anden aktør – eller at de ledige testes på uddannelsesinstitutionen.

Der er flere eksempler på jobcentre, som har aftalt med uddannelsesudbydere, at de kommer én gang om ugen eller én gang om måneden for at gennemføre vurdering af lediges læsefærdigheder. Alle sagsbehandlere kender til tidspunktet og kan henvise ledige, som de skønner, vil have gavn af vurderingen. I et af jobcentrene får ledige at vide, at hvis de også ønsker at få

vurderet deres regne-/matematikfærdigheder, skal de blot aftale med uddannelsesudbyderen, hvornår en sådan vurdering kan finde sted.

Jobcentrene har typisk organiseret tilbuddet om vurdering af basale færdigheder på en sådan måde, at deltagerne i vurdering får en individuel vejledning om resultatet kort tid efter, at vurderingen har fundet sted – f.eks. samme dag eller senest inden for en uge. I forbindelse med vejledningen får ledige også information om mulighederne for at deltage i supplerende ordblindetest, hvis det skønnes nødvendigt, samt i undervisning der kan styrke deres basale færdigheder.

Der er også flere andre aktører og a-kasser, som har et fast samarbejde med en uddannelsesudbyder for at tilbyde ledige vurdering af basale færdigheder og undervisning. Hos en af de interviewede a-kasser er det aftalt, at uddannelsesudbyder kommer på besøg på informationsmøder for nyledige for at fortælle om uddannelsesmuligheder og muligheden for at forbedre færdighederne inden for læsning, skrivning, regning og matematik. Med sig har de nogle fastsatte datoer for, hvornår man kan få vurderet de basale færdigheder. Efter mødet kan de ledige få en personlig samtale og tilmelde sig vurdering. En anden a-kasse har den aftale, at ledige, der ikke er i uddannelse efter 18 uger, deltager i afklaringsforløb, hvor de får vurderet deres basale færdigheder. Aftalen er et led i en partnerskabsaftale med jobcentret.

I alle de tilfælde, hvor vurdering af basale færdigheder foregår i et samarbejde med uddannelsesudbydere, dækkes den økonomiske omkostning ind via taxameter fra Undervisningsministeriet.

### **Tilbud om undervisning**

Det styrker motivationen for at deltage i undervisning, når den foregår lokalt, enten i nærområdet eller på jobcentrets kompetence-/aktiveringscenter, og når der ikke går lang tid mellem test og start på undervisning. Det er budskabet fra en række af de interviewede.

Et jobcenter har den aftale med en uddannelsesudbyder, at der starter læse- og skriveundervisning for voksne hver fredag formiddag, og at denne undervisning foregår lokalt hos uddannelsesudbyder. Det betyder, at der ikke behøver gå lang tid fra, at den enkelte ledige har deltaget i vurdering af læse- og skrivefærdigheder til, at han eller hun kan påbegynde undervisning. Det er jobcentrets håb, at der ikke vil være så stort et frafald som tidligere, hvor ledige skulle transportere sig længere for at få undervisning og først kunne påbegynde undervisningen, når der var ledige pladser.

Et andet jobcenter har den aftale, at en uddannelsesudbyder gennemfører fire ugers læse- og skriveundervisning på aktiveringscentret. Når ledige har fået vurderet deres læse- og skrivefærdigheder, får de et konkret undervisningstilbud med i hånden.

Et tredje jobcenter har aftalt med en uddannelsesudbyder, at der fremover skal være løbende optag på læse- og skriveundervisningen for voksne. Det er også aftalt, at undervisningen skal differentieres i forhold til deltagernes



færdigheder og behov, så det er muligt at blande deltagere på forskellige trin i FVU. På den måde vil jobcentret og uddannelsesudbyder løse problemet med, at der ofte ikke er tilstrækkeligt med kursister til, at der lokalt kan etableres et hold med deltagere på samme undervisningstrin.

Alle de interviewede oplyser, at hvis den lediges deltagelse i undervisning er en del af hans eller hendes jobplan, dækker jobcentret de økonomiske omkostninger. Dog er ordblindeundervisning dækket af taxametre fra Undervisningsministeriet. Hvis den ledige selv tager kontakt til uddannelsesinstitutionen for at blive optaget på et hold, f.eks. som led i selvvalgt uddannelse, dækkes omkostningerne af taxametre fra Undervisningsministeriet.

I august 2010 fik jobcentrene mulighed for at søge en regional pulje til finansiering af opkvalificerende læse-, skrive- og regneundervisning i 2010 for ledige over 30 år uden en ungdomsuddannelse. Alle de interviewede jobcentre har oplyst, at de har ansøgt om midler fra 2010-puljen. Flere jobcentre oplyser, at de tildelte midler ikke rækker til at dække deres fulde behov for finansiering af læse-, skrive- og regnekurser til voksne ledige.

Et jobcenter oplyser, at deres ansøgning ikke er blevet imødekommet, da ansøgningerne i den pågældende beskæftigelsesregion er blevet behandlet efter 'først-til-mølle-princippet', og da puljen hurtigt blev opbrugt. Det var jobcentrets plan at bruge nogle af puljemidlerne til at igangsætte et jobrotationsprojekt på social- og sundhedsområdet, hvor faglig undervisning blev kombineret med læse- og skriveundervisning. Jobcentret vurderer nu, om de kan finde andre midler, eller om forløbet må opgives.

Aftalen om den regionale pulje er ændret således, at jobcentrene ikke længere skal ansøge om midlerne, og det er derfor ikke længere først-til-mølle-princippet, men puljen bliver fra 2011 og fremefter fordelt til jobcentrene ud fra kommunernes andel af ledige i målgruppen.

## **Tilbud om tekniske hjælpemidler – hvorfor og hvordan?**

### **Tekniske hjælpemidler kan motivere til at deltage i undervisning**

Kun meget få tilbyder de ledige, der er i aktivering, at de kan få tekniske hjælpemidler, der kan kompensere for læse- og skrivevanskeligheder. Buds-kabet fra en af disse er, at de gør brug af tekniske hjælpemidler - så som it-rygsækken, CD-ord og Dictus - fordi disse hjælpemidler giver ordblinde og andre med store læse- og skrivevanskeligheder succesoplevelser. Derved motiveres de ledige til at deltage i undervisning for at styrke læse- og skrivefærdighederne. Der er tale om en anden aktør, som selv råder over et antal hjælpemidler.

### **Tekniske hjælpemidler som led i arbejdsfastholdelse**

Borgere, der er i beskæftigelse, og som har store læse- og skrivevanskeligheder, kan ansøge jobcentret om tilskud til tekniske hjælpemidler. Ansøgningerne behandles af jobcentrets handicapkonsulenter.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at størsteparten af jobcentrene har konsulenter, der har kendskab til tekniske hjælpemidler for handicappede. Det bekræftes endvidere af liste over jobcentres nøglepersoner på handicapområdet fra Specialfunktionen Job & Handicap ([www.bmhandicap.dk](http://www.bmhandicap.dk)). Specialfunktionen, der er landsdækkende og placeret i Beskæftigelsesregion Syd-danmark, har til opgave at informere og rådgive jobcentre og andre aktører om, hvilke muligheder der er for handicappede, herunder ordblinde og andre med store læse- og skrivevanskeligheder. Det kan f.eks. handle om, hvem der har ret til at få tilskud til tekniske hjælpemidler.

Der er i interviewundersøgelsen flere eksempler på, at borgere bevilges programmer, der kan hjælpe med at skrive og læse tekst. Borgerne henvender sig enten selv til jobcentret for at få information om, hvordan de kan få tilskud til tekniske hjælpemidler, eller de henvender sig efter, at de fået vurderet deres basale færdigheder hos en uddannelsesudbyder og der fået hjælp til at finde rundt i regler og bevillingssystem.

Et af de interviewede jobcentre giver eksempler på, hvordan fastholdelseskonsulenterne støder på læse-, skrive- og regnevanskeligheder, når han eller hun er på arbejdspladsbesøg for at holde rundbordssamtale om, hvordan en medarbejder med helbredsproblemer kan fastholdes i beskæftigelse. I samtalen er der typisk en dialog med medarbejderen om vedkommendes arbejdsevne, og i den forbindelse kan det komme frem, at medarbejderen har problemer med at læse og skrive eller regne. Hvis medarbejderen er motiveret til at deltage i undervisning, henviser konsulenten til den nærmeste uddannelsesudbyder. Hvis det skønnes, at medarbejderen kan have gavn af tekniske hjælpemidler til at kompensere for læse- og skrivevanskeligheder, tager konsulenten kontakt til jobcentrets nøgleperson på handicapområdet.

### **Behovsafklaring og instruktion**

Når en borger ønsker at gøre brug af tekniske hjælpemidler til at kompensere for læse- og skrivevanskeligheder og i den forbindelse ansøger jobcentret om økonomisk støtte, er der behov for at afklare, hvilke hjælpemidler der vil være relevante for borgeren, og i hvilket omfang borgeren har behov for instruktion i brugen af disse hjælpemidler.

Dette er budskabet fra Specialfunktionen Job & Handicap og fra Hovedstadens Ordblindeskole, som er en af de aktører, der samarbejder med jobcentre om at afklare voksnes borgeres behov for tekniske hjælpemidler. Ordblindeskolen bistår endvidere de borgere, der har fået tildelt et tekniske hjælpemiddel, med instruktion i, hvordan det tekniske hjælpemiddel bruges bedst muligt.

### **Hjælp til ordblinde til at finde rundt i tilbud og regler**

Der er behov for en styrket informationsindsats over ordblinde, som har lyst til at få kompenserende hjælpemidler og måske også er interesseret i at deltage i ordblindeundervisning. Det er budskabet fra Dansk Videnscenter for

Ordblindhed. Videnscentret har i samarbejde med bl.a. Hovedstadens Ordblindeskole, Ordblindeforeningen i Danmark og Jobcenter København og med midler fra Trygfonden udviklet en hjemmeside – [www.hto.nu](http://www.hto.nu) – der henvender sig til ordblinde, til vejledere og til andre med interesse for afhjælpning af ordblindhed.

Hjemmesiden, der er tilgængelig fra starten af november 2010, skal give overblik over muligheder for tekniske hjælpemidler og undervisning, og hjælpe med at finde rundt i regel-junglen – bl.a. om hvem der har hvilke rettigheder, og hvilke ansøgningsprocedurer der gælder. Endvidere skal den give overblik over alle udbydere af ordblindeundervisning.

# Bilag 1. Spørgeskemaer

## Spørgeskema til jobcentre og andre aktører

Temaerne i spørgeskemaet til jobcentre og til andre aktører er identiske. I spørgsmål 14, der handler om arbejdsfastholdelse af beskæftigede med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder, er der dog den forskel i formuleringen af spørgsmålet, at andre aktører indledningsvis spørges om, hvorvidt de har til opgave at arbejde med fastholdelse af beskæftigede.

### 1. Kontaktoplysninger

- Jobcenternavn/navn på anden aktør
- Kontaktperson
- Mailadresse
- Tlf.nr.

### 2. Har I fokus på læse-, skrive- og/eller regnekompetencer hos forsikrede ledige over 30 år?

- Ja, altid
- Ja, hvis relevant
- Ja, hvis den ledige selv tager det op
- Nej

Hvis nej, hvad er årsagen hertil?

- Vi overlader til ... anden aktør hhv. jobcentret
- Vi overlader til a-kasse
- Vi overvejer at sætte fokus fremover
- Vores fokus er udelukkende på unge ledige under 30 år
- Ikke relevant
- Andet (angiv hvad)

### 3. Har I fokus på læse-, skrive- og/eller regnekompetencer hos kontant-hjælpsmodtagere over 30 år?

- Ja, altid
- Ja, hvis relevant
- Ja, hvis den ledige selv tager det op

- Nej

Hvis nej, hvad er da årsagen hertil?

- Vi overlader til ... anden aktør hhv. jobcentret
- Vi overlader til a-kasse
- Vi overvejer at sætte fokus fremover
- Vores fokus er udelukkende på unge ledige under 30 år
- Ikke relevant
- Andet (angiv hvad)

4. I hvilke situationer har I fokus på læse-, skrive og/eller regnekompetencer hos ledige over 30 år?

- Ved individuelle samtaler (f.eks. ved hjælp ved udarbejdelse af CV, ved afklaringsamtale, ved hjælp til jobsøgning etc.)
- Ved informationsmøder for flere ledige
- Ved ikke
- Andet (angiv hvad)

5. Tilbyder I den ledige over 30 år en vurdering af læse-, skrive- og/eller regnekompetencer? (tilbud til hhv. forsikrede ledige og kontanthjælpsmodtagere)

- Ja, vi tilbyder vurdering af læse- og skrivekompetencer
- Nej, vi tilbyder ikke vurdering af læse- og skrivekompetencer
- Ja, vi tilbyder vurdering af regnekompetencer
- Nej, vi tilbyder ikke vurdering af regnekompetencer

Hvis nej, overvejer I at tilbyde vurderinger fremover?

- Ja, vurdering af læse- og skrivekompetencer
- Ja, vurdering af regnekompetencer

6. Hvordan gennemfører I vurdering af den lediges læse-, skrive- og/eller regnekompetencer?

- Vi gennemfører selv vurderingerne
- Vi henviser den ledige til den nærmeste uddannelsesinstitution
- Vi samarbejder med uddannelsesinstitution (hvilken/hvilke?)

7. Hvilken test anvendes ved vurdering af læse-, skrive- og/eller regnekompetencer?

- Undervisningsministeriets vejledende læsetest for voksne
- Undervisningsministeriets vejledende matematiktest for voksne
- Ved ikke
- Andet (angiv hvad)

8. Tilbyder I ledige over 30 år læse-, skrive- og/eller regneundervisning, hvis I skønner at de har behov? (tilbud til hhv. forsikrede ledige og kontant-hjælpsmodtagere)

- Ja, vi tilbyder læse- og skriveundervisning
- Nej, vi tilbyder ikke læse- og skriveundervisning
- Ja, vi tilbyder regne-/matematikundervisning
- Nej, vi tilbyder ikke regne-/matematikundervisning

9. Hvordan tilbydes læse-, skrive- og/eller regneundervisning?

- Vi henviser den ledige til at kontakte den nærmeste uddannelsesinstitution
- Vi samarbejder med uddannelsesinstitution om undervisningstilbud (hvilken/hvilke?)

10. Tilbyder I ledige over 30 år med læse- og skrivevanskeligheder hjælp ved skriftlig jobsøgning?

- Nej
- Ja, vi tilbyder tekniske hjælpemidler, der kan kompensere for læse- og skrivevanskeligheder
- Ja, vi tilbyder personlig hjælp ved skriftlig jobsøgning
- Andet (angiv hvad)

11. Har I fokus på andre grupper af ledige med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder end dem over 30 år?

- Nej
- Ja, vi har fokus på ledige under 30 år
- Ja, vi har fokus på ledige under 25 år
- Ja, vi har fokus på andre målgrupper (hvilke?)

Hvis ja, i hvilken forbindelse har I fokus på andre grupper

- Som led i et særligt projekt (hvilket?)
- Som del af regionalt tiltag (hvilket?)
- Andet (hvad?)

Hvis nej, overvejer I at få fokus på andre grupper?

- Nej
- Ja (for hvilke målgrupper?)

12. Hvordan organiserer I indsatsen over for ledige med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder?

- Alle medarbejdere, der arbejder med aktivering, skal kende til mulighederne for at afhjælpe læse-, skrive- og regnevanskeligheder
- Vi har nøglemedarbejdere med særlig viden om mulighederne for at afhjælpe læse-, skrive- og regnevanskeligheder
- Ved ikke
- Andet (angiv hvad)

13. Hvordan sikrer I jer, at medarbejdere, der har kontaktføreløb med ledige, er klædt på til at drøfte læse-, skrive- og regnevanskeligheder?

- Medarbejderne får information ved personalemøder
- Medarbejderne får informationsmaterialer
- Medarbejderne har møder med uddannelsesinstitutioner
- Medarbejderne søger selv information
- Andet (angiv hvad)

14. Hvordan tilrettelægger I arbejdet med arbejdsfastholdelse af beskæftigede med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder?

- Vi informerer om mulighederne for tekniske hjælpemidler
  - På hjemmeside
  - Gennem pjecer
  - Ved opsøgende kontakt til arbejdspladser
  - Ved ikke
  - Andet (angiv hvad)
- Vi har nøglemedarbejdere, der har særlig viden om tekniske hjælpemidler

- Vi har et fagligt samarbejde med eksterne parter, som har viden om tekniske hjælpemidler
  - Nej
  - Ja – angiv hvem I samarbejder med

(Andre aktører spørges indledningsvis, om de har til opgave at arbejde med fastholdelse af beskæftigede med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder)

15. Omfanget af læse-, skrive- og regnevanskeligheder blandt ledige over 30 år

- Andel af ledige over 30 år, som I skønner, har læse-, skrive- eller regnevanskeligheder
  - Færre end 10 %
  - Mellem 10 og 25 %
  - Mellem 25 og 50 %
  - Flere end 50 %
  - Ved ikke

16. Antal kontaktforløb pr. måned med ledige over 30 år

- Angiv ca. antal

### **Spørgeskema til a-kasser**

Spørgeskemaet til a-kasser indeholder samme temaer som spørgeskemaet til jobcentre og andre aktører – med den forskel, at der naturligvis ikke er spørgsmål om indsats over for kontanthjælpsmodtagere. Endvidere er der ikke spørgsmål om arbejdsfastholdelse af beskæftigede med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder.



## Bilag 2. Interviewguide

### Om indsatsen over for voksne ledige

Ved de uddybende telefoninterview blandt jobcentre, andre aktører og akasser om indsatsen over for voksne ledige er der taget udgangspunkt i følgende spørgeguide:

Hvad er baggrunden for, at I har valgt at sætte særligt fokus på læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder hos voksne ledige over 30 år?

- Er der grupper af voksne ledige, som I især har fokus på?
- Er der andre grupper af voksne ledige, som I fremover vil sætte fokus på?
- Hvordan ser I behovene for styrkelse af læse-/skrive-/regnefærdigheder i forhold til udarbejdelse af jobplan og i forhold til den lediges konkrete jobsøgning?

Hvornår taler I med den ledige om eventuelle læse-, skrive- eller regnevanskeligheder?

- Hvordan spotter I, at den enkelte kan have vanskeligt ved at læse, skrive eller regne?
- Hvordan taler I om krav til læse-/skrive-/regnefærdigheder i forhold til den enkelte lediges faglighed og jobsøgning/jobønsker?

Hvordan griber I samtalen/mødet an?

- For at åbne op for at tale om problemer og for at undgå at problemet opleves som et tabuemne – og for at få fokus på kompetencekravene i relation til den enkelte lediges jobønsker

Hvordan sikrer I, at disse medarbejdere er klædt på til opgaven?

- Kan kommunikere budskabet om, at det nytter at styrke de basale færdigheder i forhold til jobsøgning og uddannelse og imødekomme den lediges eventuelle dårlige skoleerfaringer og modstand mod at tale om læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder
- Har kendskab til muligheder for at afhjælpe vanskeligheder og til jobkrav om læse-/skrive-/regnefærdigheder i forhold til den enkelte lediges jobønsker
- Eksempler på kompetenceudvikling gennem personale- og teammøder, informationsmaterialer, informationssøgning, samarbejde med uddannelsesinstitutioner m.v.

Hvilke tilbud giver I ledige med læse-, skrive- eller regnevanskeligheder?

- Vurdering af læsefærdigheder? Vurdering af regne-/matematikfærdigheder? Omfang/hvor mange ledige/hvor ofte?
- Deltagelse i undervisning? Hvilke typer? Som led i 6 ugers selvvalgt uddannelse? Omfang/hvor mange ledige/hvor ofte?
- Er der forskel på, om der er tale om forsikrede ledige eller kontanthjælpsmodtagere?
- Er der tale om en indsats over for grupper af ledige eller over for enkeltpersoner?

Hvordan får I gennemført disse tilbud?

- Eksempler på samarbejde med uddannelsesinstitutioner - eksempler på at man selv gennemfører vurderinger
- Økonomien i tilbud og samarbejde med uddannelsesinstitutioner

### **Om arbejdsfastholdelse**

Der er ved interview med jobcentres nøglepersoner på handicapområdet om arbejdsfastholdelse af beskæftigede taget udgangspunkt i følgende spørgsmål:

Hvordan arbejder I med arbejdsfastholdelse af beskæftigede med læse-, skrive- og/eller regnevanskeligheder?

- Eksempler på information og opsøgende kontakt i forhold til arbejdspladser og konkrete jobsituationer – hvad gør I helt konkret og for hvem på arbejdspladsen?
- Samarbejde med eksterne parter med særlig viden om tekniske hjælpemidler?
- Tilbud om undervisning i brugen af de tekniske hjælpemidler?